

Cet article est disponible en ligne à l'adresse :

http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=TRAV&ID_NUMPUBLIE=TRAV_009&ID_ARTICLE=TRAV_009_0009

Les émotions dans le travail

par Angelo SOARES

| Martin Media | Travailler

2003/1 - N° 9

ISSN 1620-5340 | pages 9 à 18

Pour citer cet article :

– Soares A., Les émotions dans le travail, Travailler 2003/1, N° 9, p. 9-18.

Distribution électronique Cairn pour Martin Media.

© Martin Media. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Les émotions dans le travail¹

Angelo SOARES

« Aujourd'hui je vois la vie
Avec les yeux du cœur
Je suis plus sensible à l'invisible
À tout ce qu'il y a à l'intérieur. »
Jean Hould et Gerry Boulet

La sociologie des émotions est un champ relativement nouveau qui cherche à comprendre comment les dimensions socioculturelles façonnent les émotions et entrent en compte dans leur définition leur évaluation et leur gestion. Ce nouveau regard sociologique occupe une place grandissante, du moins dans la littérature anglophone, dans les analyses des différents événements de la vie. Le domaine de la sociologie des émotions est vaste. Par exemple, celle-ci peut étudier le rôle de la sympathie dans nos sociétés, quand et comment doit-on exprimer la sympathie et quelles sont les règles sociales qui se créent autour de celle-ci (Clark, 1998). Elle peut également s'intéresser à la manière dont est éprouvée la dépression (Karp, 1996) ou encore au façonnage des émotions par les stéréotypes de genre (Shields, 2002).

1. Note de la rédaction : La traduction et la révision des trois articles du dossier « Les émotions dans le travail » ont fait l'objet d'un travail collectif réalisé par Benoît Lortie, Angelo Soares, Pascale Molinier, Jean-François Chanlat et Françoise Martin-Boret (correctrice de Martin Media pour la revue *Travailler*) dont l'exigeant travail doit être ici salué. Remerciements également à Marie Pezé et Simone Bateman, toutes deux consultées sur des points particulièrement retors de la traduction.

Comme tout autre domaine d'activité, le travail est aussi la scène de la (re)production de différentes émotions : peur d'avoir un accident, de tomber malade en raison du travail ou de perdre son emploi ; satisfaction et fierté d'un travail bien fait ; colère devant une injustice au travail ; joie et surprise en apprenant une promotion, etc. Malgré l'importance des émotions au travail, nombre d'analyses du travail sont encore réalisées comme s'il était possible de laisser nos émotions à la porte des organisations. Enracinée dans la culture occidentale, cette vision toute « cartésienne », fondée sur une opposition entre émotion et raison, « corps » et « âme », prescrit l'apprivoisement ou l'oubli pur et simple des émotions, pour être « scientifique » ou « objectif » dans l'analyse du travail. En décortiquant chaque geste, chaque mouvement des travailleuses et des travailleurs, comme s'ils étaient des robots, on simplifie excessivement la complexité et l'hétérogénéité du travail et, par conséquent, on finit par produire des analyses qui sont très éloignées du travail réel. Prenons l'exemple, dans un hôpital, d'une personne restée toute la journée à parler avec des patients mourants et leurs familles. Si l'on ne prenait pas en compte la dimension des émotions, comment pourrait-on comprendre qu'à la fin de la journée cette personne puisse se sentir complètement épuisée si la tâche accomplie ne demande pas d'effort physique ? (James et Gabe, 1996).

Au cours de la dernière décennie, l'intérêt pour les émotions au travail et dans les organisations a sensiblement augmenté et l'on peut repérer deux perspectives dans la littérature et les analyses des émotions au travail. La première s'intéresse aux émotions engendrées par le travail. Dans cet ensemble, les recherches sont très hétérogènes en ce qui concerne les méthodologies et les approches théoriques utilisées. Dans la littérature anglo-saxonne, on peut citer des recherches sur les facteurs qui influencent la participation dans les relations amoureuses au travail (Pierce, 1998), sur la colère dans les relations entre superviseurs et employé-e-s (Glomb et Hulin, 1997), sur l'ennui (Fisher, 1993 et 1998) ou la honte dans le travail (Walsh, 1999). Mais la gamme des émotions analysées reste limitée.

La deuxième perspective est encore très embryonnaire dans la littérature francophone². Elle est centrée sur l'analyse du « travail émotionnel », c'est-à-dire de l'expression des émotions au service du travail. Ces recherches sont homogènes, quant à leurs références conceptuelles et quant au type d'activités analysées, puisqu'il s'agit du secteur des services. C'est autour de cette perspective que nous avons organisé ce dossier pour la revue *Travailler*.

2. Exception faite de Weller, J.-M. (1998) et Alis (1998).

Dans le secteur des services, le travail demande fréquemment une certaine gestion ou maîtrise de l'expression des émotions. Hochschild a défini cette maîtrise des émotions comme étant le « travail émotionnel », c'est-à-dire la compréhension, l'évaluation et la gestion de ses propres émotions, ainsi que des émotions d'autrui (Hochschild, 1983 et 1993). Le « travail émotionnel » possède trois caractéristiques principales :

1. Il demande un contact face à face ou, au moins, un échange verbal avec le public ;
2. L'attitude et l'expression du travailleur ou de la travailleuse produisent un état émotionnel (par exemple, la confiance, la sécurité, la peur, etc.) chez le client ;
3. La dimension émotionnelle faisant partie de la tâche, les employeurs peuvent exercer un contrôle sur les activités émotionnelles des employés, à travers, par exemple, la formation et la supervision.

Dans les organisations, pour chaque interaction, les travailleuses et les travailleurs doivent observer et respecter certaines règles de sentiments (*feeling rules*) qui dictent le type d'émotion requis et approprié dans chaque interaction, dans chaque rôle, dans chaque organisation. C'est exactement pour se conformer à ces règles de sentiments que le travail émotionnel est mis en pratique (*voir le texte de Hochschild dans ce numéro*). Dans ce sens, le management essaie d'imposer, de contrôler et de gérer différentes règles de sentiments. Par exemple, maintes fois au travail, il est prescrit de sourire même si l'on en n'a pas envie. De plus, et cela est un point capital, l'accomplissement de cette prescription exige une coordination de soi et de ses propres émotions pour que le travail puisse sembler s'accomplir sans effort (Hochschild, 1983).

Une autre facette de la maîtrise des émotions (Thoits, 1996) tient au fait que les travailleuses et travailleurs doivent fréquemment « gérer » aussi les émotions du client. Tout se passe comme si l'efficacité du service se mesure au fait que le client soit heureux et satisfait. Et lorsque les travailleurs réussissent, cela devient une source de satisfaction, puisqu'ils ont le sentiment d'avoir accompli et réussi leur travail.

On peut distinguer qualitativement deux types de travail émotionnel : le jeu superficiel (*surface acting*), où l'on feint des émotions qui ne sont pas réellement ressenties ; et le jeu en profondeur (*deep acting*), où les individus cherchent à ressentir l'émotion exprimée.

Les conséquences, soit du jeu superficiel soit du jeu en profondeur, peuvent être néfastes, surtout en termes de santé mentale. D'une part, dans le jeu superficiel, l'individu peut ressentir une dissonance émotionnelle,

c'est-à-dire un malaise en raison du fait qu'il est partagé entre deux ou plusieurs sentiments contradictoires. Il y a un écart entre ce qui est ressenti réellement et la démonstration des sentiments, écart qui peut engendrer un sentiment d'inauthenticité ou bien faire monter le niveau d'exigence dans l'accomplissement du travail émotionnel. La dissonance émotionnelle ou l'expérience d'un manque d'authenticité des émotions exprimées au travail peuvent être une source importante de stress (Adelmann, 1995 et Erickson et Wharton, 1997).

D'autre part, dans le jeu en profondeur, l'individu peut éprouver, pour ainsi dire, une aliénation émotionnelle, sorte de fusion identitaire, où il est difficile de s'identifier à son travail sans voir son identité fusionner avec son travail (*voir le texte de Forseth et Dahl-Jorgensen dans ce numéro*). De cette manière, l'expression des « vraies émotions » peut être compromise.

Wharton et Erickson (1993) raffinent la compréhension quantitative de l'accomplissement du travail émotionnel en précisant qu'il y a différents degrés et types de travail émotionnel. D'abord, dans tous types de travail, il y a toujours un certain degré de travail émotionnel qui est accompli. Ce degré serait lié au fait que l'individu (client, collègue de travail, gestionnaire, etc.), avec qui la travailleuse ou le travailleur interagit, soit membre ou non de la même organisation. Le travail émotionnel accompli serait plus intense lorsque les travailleuses et les travailleurs sont en interaction avec des groupes ou des individus qui sont extérieurs à l'organisation. Par exemple, le niveau de travail émotionnel accompli par une secrétaire serait moins prononcé que celui d'une caissière de supermarché, car cette dernière doit faire face à une clientèle qui n'appartient pas à l'organisation, tandis que la secrétaire accomplit le travail émotionnel par rapport au patron ou à ses collègues qui sont tous membres de la même organisation.

Il existe aussi une différenciation selon les types d'émotion en cause. Le travail émotionnel peut être :

- a) intégrateur, quand l'accent est mis sur l'expression de l'amabilité, du sourire, de la gentillesse ;
- b) dissimulateur, quand l'expression des émotions doit chercher la neutralité ;
- c) différenciateur, quand les travailleuses et les travailleurs cherchent à exprimer l'irritation, la méfiance, l'hostilité pour créer un sentiment de malaise, de préoccupation ou de peur chez le client (Wharton et Erickson, 1993).

Cette typologie représente un premier pas pour différencier les types de travail émotionnel. Il faut cependant considérer que l'on peut avoir dans un même emploi une conjugaison des différents types de travail émotionnel, comme c'est le cas pour les secrétaires (Wichroski, 1994) ou pour les infirmières qui doivent accomplir à la fois un travail émotionnel intégrateur, dissimulateur ou différenciateur et cela parfois dans un simple changement de chambre (Soares, 2002).

Division sexuelle du travail et maîtrise des émotions

Un aspect important à prendre en considération est que le travail émotionnel est sexué, au sens où il existe clairement une division sexuelle du travail émotionnel. Ainsi, les hommes se retrouvent-ils fréquemment dans des emplois où ils doivent être agressifs envers ceux qui transgressent les règles ; les femmes ont plus de chance d'accomplir des tâches liées à la maîtrise de l'agression et de la colère chez les autres.

On peut même dire qu'il y a, à la source, une division sexuelle des émotions. Par exemple, les femmes sont supposées avoir peur de choses que les hommes ne sont pas supposés craindre, et la liste est longue. D'après Heller (1980), cette division sexuelle des émotions a été construite socialement et les émotions exprimées par les femmes ont été considérées soit comme inférieures soit comme supérieures, mais rarement comme égales aux émotions exprimées par les hommes.

De cette manière, les stéréotypes décrivent parfois les femmes comme des êtres psychologiquement faibles, à l'humeur changeante, irrationnelles, déséquilibrées et enfantines. Parfois, ils les décrivent comme des êtres de « bon cœur », compatissantes, charitables, aimables, gentilles, non rancunières. Les deux stéréotypes ont des conséquences néfastes tant pour les femmes que pour les hommes. De plus, ces stéréotypes légitiment la division sexuelle du travail dans laquelle les hommes sont associés au domaine du rationnel, du public et de la production alors que les femmes sont associées au domaine de l'émotionnel, du domestique et de la reproduction.

En outre, il est important de souligner que la division sexuelle du travail émotionnel existe non seulement entre les emplois, mais aussi à l'intérieur d'un même emploi (*voir le texte de Pierce dans ce numéro*). Ainsi, par exemple, les effets possibles du travail sur la santé seront, dans ce même travail, différents selon le sexe (Soares, 2002).

Un autre aspect important est l'intersection de plusieurs rapports sociaux autres que le genre (par exemple : la race, l'ethnie, la classe sociale, le statut social) dans l'accomplissement du travail émotionnel. Par exemple, une travailleuse noire, infirmière ou caissière, doit fréquemment faire face à des remarques racistes, ce qui l'oblige à une maîtrise accrue de ses émotions, chose que la travailleuse blanche ne connaît pas.

« La patiente a appuyé sur la sonnette. Il y a deux sonnettes, une pour la cuisine et une autre pour les infirmières. Quand je suis arrivée à la chambre, elle m'a dit : "Je n'ai pas appuyé sur la sonnette de la cuisine." *Je lui ai dit* : "Mais, je suis l'infirmière", mais j'ai senti le racisme. J'ai senti. » (Maria, infirmière brésilienne.)

En outre, à cause de la ségrégation occupationnelle, les travailleuses se trouvent souvent au bas de l'échelle occupationnelle où la latitude décisionnelle est très limitée et le statut social bas. S'y adjoint le fait que l'on accorde moins d'importance aux émotions des femmes et moins de statut au genre féminin, donc le bouclier statutaire (*status shield*) des femmes contre les abus est plus faible (Hochschild, 1983). De cette manière, les travailleuses sont plus vulnérables aux humiliations et elles sont plus fréquemment exposées à un traitement très dur ou même violent de la part de la clientèle. Sans pouvoir riposter – car l'idéologie du client qui a toujours raison est bel et bien en place –, les travailleuses ne peuvent pas exprimer leurs « vraies » émotions. Les situations vécues par les caissières de supermarché, les infirmières, les coiffeuses, fourmillent d'exemples où la violence de la clientèle doit être tolérée, ce qui impose aussi une surcharge de travail émotionnel (Soares, 2000).

Un dernier aspect important concernant la division sexuelle est qu'il faut aussi prendre en considération le travail émotionnel associé à la conciliation entre travail et famille, travail salarié et travail domestique. Il est évident que si l'on est préoccupé par les enfants, il faut accomplir un travail sur soi supplémentaire ou bien avoir la possibilité d'en parler avec la clientèle, ce qui n'est pas toujours possible.

Les règles de sentiments sont aussi présentes dans les relations familiales, cependant deux différences doivent être prises en considération. D'abord, la maîtrise des émotions n'est pas imposée par l'organisation du travail, mais négociée par les membres de la famille (Hochschild, 1983, 1989). La différence la plus importante, selon nous, est que les relations familiales sont plus complexes et plus intenses, développées dans un registre temporel différent. De plus, dans l'espace privé, il y a perméabilité entre l'amour et le travail émotionnel. Comment établir les frontières entre l'amour et le travail émotionnel ? Où finit le travail émotionnel, où

commence l'amour ? Malgré l'importance évidente du travail émotionnel dans le travail domestique, les recherches sur cette question sont encore embryonnaires³.

Les émotions et les autres dimensions du travail

Un autre aspect à considérer est l'intersection entre les émotions dans le travail et d'autres dimensions du travail. Par exemple, la dimension physique du travail peut aussi influencer l'accomplissement du « travail émotionnel ». Une caissière de supermarché nous a rapporté qu'après avoir travaillé huit heures debout, elle avait mal aux jambes et mal au dos et, même si elle aimait beaucoup son travail et ses clients, il lui était très difficile de sourire. Le même commentaire nous a été fait par un médecin anesthésiste qui disait qu'après dix heures de travail, il ne réussissait plus à être très empathique.

Dans le secteur des services, le travail a une dimension corporelle, voire « sexuelle ». Par exemple, les professionnels de la santé et les coiffeuses sont en contact physique avec le corps du client/patient.

« Je n'étais plus capable. Elle vient se faire couper les cheveux peut-être une fois tous les trois, quatre mois, puis d'après moi elle ne se lave pas entre les deux. Fait que... puis c'est pas une *joke* celle-là ! Je ne pense pas qu'elle se lave entre les deux. Ça sent, ça sent, c'est incroyable. Il y en a qui vont avoir des croûtes des fois, mais c'est pas de la saleté c'est du psoriasis, mais il y a une différence entre les deux ; puis elle, ce n'est pas du psoriasis. Ce sont vraiment des croûtes de saleté, c'est dégueulasse. Ça, moi, je ne suis pas capable. Je la coiffe puis déjà que tu coupes les cheveux, puis tu t'éloignes même. » (Chantal, coiffeuse québécoise.)

« C'est d'avoir à faire un traitement à un homme, mettre une sonde et tu retrouves avec le monsieur qui est en érection, ça c'est très délicat. Qu'est-ce que tu fais avec ça ? Est-ce que tu lui dis mausanne de cochon ou bien donc... C'est pas nécessairement parce qu'il a des idées. Mais sauf que tu es mal, tu sais c'est une situation délicate ! » (Sophie, infirmière québécoise.)

Ce contact corporel demande du travail émotionnel. Comme les émotions sont incarnées (*embodied*), cela implique une gestion accrue de ses propres émotions pour ne pas se laisser trahir par les émotions à travers une grimace ou un haut-le-cœur. Lorsque cela n'est pas possible, dans la plupart des cas, cela se termine par une crise de larmes (Soares, 2000a et 2000b).

3. Voir notamment Wharton et Erickson (1993).

Les articles du dossier

Le premier article est celui de Arlie Hochschild. C'est l'article fondateur du concept de travail émotionnel, développé d'une manière plus extensive et détaillée dans le livre *The Managed Heart*⁴. En utilisant une approche interactionniste, à partir de Goffman et de Freud, Hochschild développe dans cet article les concepts de travail émotionnel, de règles de sentiments et elle finit par décrire le processus de marchandisation des sentiments, quand l'expression de certains types d'émotions devient une exigence du travail. C'est à partir de ces concepts que l'ensemble des recherches sur l'expression des émotions au travail a pris forme.

Ensuite, l'article de Jennifer Pierce analyse la division sexuelle du travail émotionnel dans les grands bureaux d'avocats en Californie. Malgré l'importance cruciale qu'il revêt pour le travail des assistantes juridiques, le travail émotionnel (et les compétences qui y sont associées) reste invisible, ce qui renforce les stéréotypes à propos des femmes et du maternage.

Finalement, l'article de Forseth et Dahl-Jorgensen nous présente les résultats d'une recherche norvégienne qui incorpore l'expression des émotions dans l'analyse des transformations du travail dans les secteurs de la vente au détail et des services bancaires. Dans ces secteurs, les travailleuses et les travailleurs sont sur la « ligne de feu », pris entre les exigences des clients et celles des dirigeants, « dans un rôle qui dit “souris et paradis jeune et jolie même si tu te sens vieille et fatiguée” ».

Le défi est donc d'incorporer, dans nos recherches et dans nos analyses, les émotions et les rapports sociaux qui façonnent mutuellement et de manière synergique le travail et les organisations. Nous éviterons ainsi la (re)production, dans nos analyses, des stéréotypes axés sur les expériences émotionnelles, organisationnelles des hommes blancs de classe moyenne, comme étant la réalité du monde du travail en général. Ce défi nous apportera aussi une analyse plus proche de la complexité de la vie quotidienne dans les organisations et nous permettra ainsi d'enrichir notre recherche dans son ensemble.

Ce pont entre la sociologie des émotions et la psychopathologie du travail que nous voulons construire, à partir de ce numéro de la revue *Travailler*, est, croyons nous, très important et fructueux, car nous sommes persuadés que cette interdisciplinarité peut nous aider à mieux comprendre plusieurs aspects associés au travail et peut aussi nous aider à développer de nouveaux modèles et concepts pour mieux comprendre, par exemple,

4. Le livre a été traduit dans plusieurs langues et il a reçu divers prix aux États-Unis.

les charges psychiques et émotionnelles du travail, ainsi que les conséquences du travail émotionnel pour la santé mentale des travailleuses et travailleurs.

Pour conclure, nous croyons que la psychodynamique du travail associée à la sociologie des émotions peut nous aider à consolider notre compréhension culturelle et symbolique des émotions ainsi que l'expression des émotions au travail dans les organisations contemporaines.

Angelo Soares
Université du Québec à Montréal
Dép. Organisation et ressources humaines
C.P. 6192 succ. Centre-ville
Montréal (Québec)
H3C 4R2 Canada
Soares.angelo@uqam.ca

Bibliographie

- ADELMANN P. K., 1995, « Emotional labor as a Potential Source of Job Stress », in S. L. Sauter et L. R. Murphy (Dir.), *Organizational Risk Factors for Job Stress* (pp. 371-381), Washington, APA.
- ALIS D., 1998, « Relations de services : des compétences à développer, des conflits à gérer », *Éducation permanente*, 137, pp. 71-81.
- CLARK C., 1998, *Misery and Company : Sympathy in Everyday Life*, Chicago, University of Chicago Press.
- DEJOURS C., 1987, *A loucura do trabalho*, São Paulo, Oboré.
- ERICKSON R. J., WHARTON A. S., 1997, « Inauthenticity and Depression : Assessing the Consequences of Interactive Service Work », *Work and Occupations*, 24 (2), pp. 188-213.
- FINEMAN S., 1993, « An emotion Agenda », in S. Fineman (Dir.), *Emotion in Organizations*, pp. 216-224, London, Sage.
- FISHER C. D., 1993, « Boredom at Work : A Neglected Concept », *Human Relations*, 46, pp. 395-417.
- FISHER C. D., 1998, « Effects of External and Internal Interruptions on Boredom at Work : Two Studies », *Journal of Organizational Behavior*, 19, pp. 503-522.
- GLOMB T. M., HULLIN C. L., 1997, « Anger and Gender Effects in Observed Supervisor – Subordinate Relationship », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 72, pp. 281-307.
- HELLER A., 1980, « The Emotional Division of Labor between the Sexes », *Social Praxis*, 7 (3-4), pp. 205-218.
- HOCHSCHILD A., 1983, *The managed Heart*, Berkeley, University of California Press.

- HOCHSCHILD A., 1989, *The Second Shift*, New York, Avon Books.
- HOCHSCHILD A., 1993, « Preface », in S. Fineman (Dir.), *Emotion in Organizations* (pp. IX-XIII), London, Sage.
- JAMES V., GABE J., 1996, « Connecting Emotions and Health », in V. James J. Gabe (Dir.), *Health and the Sociology of Emotions*, pp. 1-24, Oxford, Blackwell Publishers.
- KARP D. A., 1996, *Speaking of Sadness : Depression, Disconnection, and the Meaning of Illness*, Oxford, Oxford University Press.
- PIERCE C. A., 1998, « Factors Associated with Participating in a Romantic Relationship in a Work Environment », *Journal of Applied Social Psychology*, 28, pp. 1712-1730.
- SHIELDS S., 2002, *Speaking from the Heart : Gender and the Social Meaning of Emotion*, Cambridge, Cambridge University Press.
- SOARES A., 2000, « Interaction et violences dans le jardin d'Éden : le travail des caissières au Brésil et au Québec », *Cahiers du Genre*, 28, pp. 97-115.
- SOARES A., 2000a, « Au cœur des services : les larmes au travail », revue *Pistes*, 2 (2), IRSST, <http://www.unites.uqam.ca/pistes/v2n2/articles/v2n2a5.htm>.
- SOARES A., 2000b, *Tears at Work : Gender, Interaction, and Emotional Labour in the Brazilian Service Sector*, Washington : 95th Annual Meeting of the American Sociological Association.
- SOARES A., 2002, « Le prix d'un sourire : travail, émotion et santé dans les services », in D. Harrisson, C. Legendre, *La Santé et la sécurité du travail : nouveaux problèmes et nouvelles approches*, pp. 229-250, Presses de l'Université du Québec.
- THOITS P., 1996, « Managing the Emotions of Others », *Symbolic Interaction*, 19 (2), pp. 85-109.
- WALSH S., 1999, « Shame in the Workplace », *The Psychologist*, 12 (1), pp. 20-22.
- WELLER J.-M., 1998, « Abuse-t-on de la notion de relation de service ? À propos de la modernisation des administrations », *Education permanente*, 137, pp. 9-21.
- WHARTON A. S., ERICKSON R. J., 1993, « Managing Emotions on the Job and at Home : Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles », *Academy of Management Review*, 18 (3), pp. 457-486.
- WICHROSKI M. A., 1994, « The Secretary : Invisible Labor in the Workworld of Women », *Human Organization*, 53, pp. 33-41.